

[Aprobado por la Comisión de Calidad de fecha 03/12/2025]

PROCESOS ESTRATÉGICOS

[PC01] PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURA

[Qs_0102] Elaboración y seguimiento del plan anual de actuación y mejora (PAM)

[PC02] PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

[Qs_0202] Elaboración y desarrollo encuesta de satisfacción del servicio prestado en Atenea
 [PRE_0201] Elaboración y desarrollo de la encuesta de satisfacción del servicio prestado a los alumnos de los cursos CELEX

[PC03] DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SIGC/GESTIÓN DE LA CALIDAD

[Qs_0502] Revisión del SIGC de la unidad/servicio
 [PRE_0301] Revisión del Sistema de Acreditación de Centros del Instituto Cervantes (SACIC)

PROCESOS CLAVE

[PC04] IMPARTICIÓN CURSOS DE ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA Y DE CURSOS DE FORMACIÓN PROFESORES DE ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA (ELE)

[PRC_0401] Inscripciones
 [PRC_0402] Difusión de los cursos de ELE
 [PRC_0403] Pago y certificación de los cursos de ELE
 [PRC_0404] Gestión de los grupos de docencia
 [PRC_0405] Gestión de los cursos de formación de profesores de ELE

[PC05] REALIZACIÓN DE EXÁMENES COMO CENTRO ACREDITADO DEL INSTITUTO CERVANTES

[PRC_0501] Gestión y administración de las convocatorias DELE
 [PRC_0502] Gestión y administración de las convocatorias CCSE
 [PRC_0503] Gestión y administración de las convocatorias SIELE

[PC06] IMPARTICIÓN CURSOS EXTRAORDINARIOS (CEX)

[PRC_0601] Convocatoria, difusión y preinscripción de los CEX
 [PRC_0602] Desarrollo de los CEX y edición de memoria

EXPECTATIVAS

- Órganos de gobierno Unizar
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI

SATISFACCIÓN

- Órganos de gobierno Unizar
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI

PROCESOS DE APOYO

[PC07] GESTIÓN DE LA CALIDAD

[IT_001] Instrucción técnica para elaborar los procedimientos del SGIC
 [Qs_1501] Elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las cartas de servicios
 [PRA_0701] Elaboración, control y registro de la documentación del SIGC del Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera

[PC08] COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

[Qs_0301] Elaboración del catálogo electrónico de procedimientos y servicios
 [PRA_0801] Gestión de las páginas web de ELE y CEX
 [PRA_0802] Gestión de RRSS
 [PRA_0803] Elaboración de la memoria anual de CEX y ELE

[PC09] RECURSOS HUMANOS y MATERIALES

[PRA_0901] Selección de colaboradores internos y externos para realización de exámenes DELE y CCSE
 [PRA_0902] Reserva de aulas para cursos propios de ELE y para exámenes DELE y CCSE